

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
テレビ番組の
司会者編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「テレビ番組の司会者」によるテクニックについて解説します。

テレビ番組の司会者とは・・・

「誰も嫌な思いをしない場づくり」のプロフェッショナル

テレビ番組は多くの視聴者に観てもらおうことでスポンサー契約が成立し、番組が成り立っています。そのため、好感度の高い司会者を据え、良いゲストに来てもらい、多くの視聴者の共感を得ることが必要となります。さらにコンプライアンスの厳しい現代では、誰も嫌な思いをしない進行や内容が大切です。そうしたことからプロの司会者は、視聴者もゲストも嫌な思いをしない場づくりのプロフェッショナルなのです。

視聴者の言葉を代弁して共感を得る

テレビ番組内で高級ホテルの特集を流したとしましょう。多額の報酬を稼ぐ司会者には日常の話かもしれませんが、視聴者にとっては簡単には手の届かない話です。その時に、庶民的な感覚で「一生に一回は行ってみたい」など、視聴者目線でコメントをすることで、多くの共感を得ることができます。また、時にはゲストのコメントが専門的で分かりにくいこともあります。その時には「それって○○ということですか?」と質問をして視聴者にとって分かりやすい情報にかみ砕いていきます。自分が理解できるかどうかではなく、「視聴者が理解できるか」の目線を忘れずにいるのです。

接客の場においても説明上手な人は、分かりやすい言葉を用いながら、聞き手の疑問や違和感を先回りしてフォローしています。

ここが
ポイント

- 視聴者（聞き手）の感覚を理解して、その目線でコメントをする
- 第三者の発言を「聞き手が理解できない」と思った時は、質問をして話をかみ砕く

切り返しの言葉選びでゲストをフォローする場づくり

バラエティー番組やワイドショーなどでは、ゲストがコメントを求められるシーンが多くあります。台本がある番組も多いですが、時にはアドリブで言った言葉が場の雰囲気や壊してしまうことも。そのような時には、コメントを拾いながらツッコミを入れることで、面白く変えてしまうのが人気司会者のすごいところ。また、ゲストが視聴者の共感を得られないような発言をした時には、そのコメントに対しあえて反対姿勢を示すことで、視聴者からゲストや番組へ苦情が来にくい状況をつくることもあります。

私たちが、取引先などと話す際に使える手法でしよう。例えば同じチームメンバーの意見に対し、先方の反応が良くない時には、一歩先まわりをしてその意見を採りあげて、修正しつつ仲間をうまくフォローしていきましょう。

ここが
ポイント

- 盛り上がらないコメントにはツッコミを入れて面白く変えていく
- 聞き手の共感を得られにくい発言には、反対意見を示してバランスを取る

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

「聞き手」の目線を重視し、仲間の発言をフォロー

自分、仲間、聞き手がいるシーンでは、「聞き手」の目線を忘れず、常にその場の空気を読んで臨機応変に立ち回りましょう。

菊地 麻衣子（きくち まいこ）

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティンクを行っている。著書に「イヤ!」と言ってもこじれない、嫌われない「ちょっといい」「言い回し」と「振る舞い」「絶対に身につけたい 本物の接客」(共に明日香出版社)。

